

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HABRÁN DE REGIR EL CONCURSO PARA EL CONTRATO DEL "PROGRAMA DEL MENOR" DEL MUNICIPIO DE ALCALÁ DE HENARES.

C.N.AE 88-9
CPV 85312300-2

CLAUSULA 1ª. - FINALIDAD Y OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato administrativo será la prestación del "Programa de Atención al Menor", a desarrollar a través del denominado Centro de Atención a la Familia –en adelante CAIF- del municipio de Alcalá de Henares dirigido a la atención a familias y niños y/o adolescentes que reúnan las características generales planteadas en el citado proyecto desarrollado a través de este pliego que define las condiciones técnicas, necesidades y servicios a satisfacer, obligaciones, actividades, procedimiento, y los factores de todo orden a tener en cuenta, y que deben ser asumidos y ejecutados por el adjudicatario del servicio.

1.1. OBJETIVO GENERAL:

El programa planteado tiene el objetivo general de la **atención integral a familias, menores y adolescentes del Municipio**. Esta atención será **interdisciplinar y abarcará el ámbito familiar y comunitario**.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

*Detectar e intervenir precozmente ante situaciones de vulnerabilidad y posible riesgo o conflicto socio-familiar.

*Facilitar orientación, mediación y capacitación familiar ante situación de dificultad y/o crisis familiar.

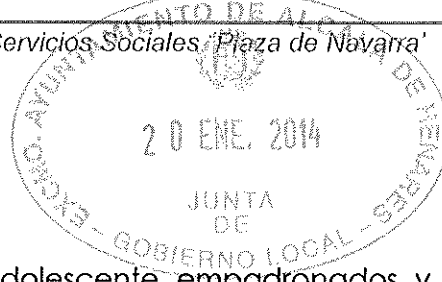
*Participar en la valoración para el diagnóstico de situaciones de riesgo de menores de una manera interdisciplinar y en red con otras instituciones o servicios.

*Promover la parentalidad positiva en las familias del municipio.

*Facilitar el acceso a información en materia de familia y menores a la población del municipio a través de los instrumentos técnicos más adecuados (soportes telemáticos, material divulgativo, etc.) y a los profesionales vinculados a este ámbito.

*Favorecer espacios de colaboración y acción, principalmente con el ámbito educativo, a fin de trabajar en la prevención de conductas violentas y la resolución de conflictos mediante estrategias de mediación.

* Desarrollar acciones comunitarias vinculadas a la familia.



1.3. PERFIL DE USUARIOS:

Familias con menores de edad, menores y adolescente empadronados y residentes en el municipio de Alcalá de Henares, y aquellos ciudadanos interesados en recursos de familia y menores, o profesionales, asociaciones, y/o entidades vinculados a este ámbito.

El acceso al Programa podrá realizarse por petición propia de algún miembro de la familia o de manera específica a través de la propuesta del equipo de técnicos del Departamento de Servicios Sociales.

CLAUSULA 2ª.- PRESTACION DEL SERVICIO.

El programa desarrollará el **servicio de Centro de Atención Integral a la Familia (CAIF)**, a través de un equipo interdisciplinar de profesionales capacitados para diseñar, programar y ejecutar las tareas de atención previstas y que se consideran indispensables para su ejecución.

2.1. DESARROLLO DEL PROGRAMA DE ATENCION.-

El desarrollo del programa, a través del CAIF, deberá contemplar y cubrir los siguientes Proyectos:

- **Proyecto de Atención General a la población del Municipio** que contemple:
 - la Información y orientación a familias, profesionales y Entidades sociales sobre recursos y prestaciones de apoyo a la familia, que promuevan la convivencia de los menores en familia y en otros ámbitos: ayudas, subvenciones, formación, manuales,...
 - **Atención Virtual** con nuevas tecnologías: servicio o página Web que recoja:
 - ✓ Atención de consultas directas de la población.
 - ✓ Dar a conocer este programa en su conjunto: objetivos, destinatarios, servicios, actuaciones...
 - ✓ Posicionar al CAIF en las redes sociales y buscadores de red en primera línea como servicio público de referencia del municipio.
 - ✓ Ofrecer información sobre recursos, prestaciones, servicios, documentos formativos e informativos... vinculados a familia, menores y adolescentes, y acceder a ellos directamente (enlaces de web).
 - ✓ Crear espacios activos de opinión donde los usuarios y profesionales puedan intercambiar informaciones, experiencias...

Esta página debe tener una **actualización constante**, estableciéndose como mínimo actualización de contenidos mensual, y semanalmente en consultas virtuales.

20 ENE. 2014

- **Proyecto para favorecer una convivencia saludable en el entorno socio-familiar:** prevención de conductas disfuncionales y/o violentas derivadas de la convivencia familiar.
- **Proyecto de Mediación Familiar,** ajustado a la normativa vigente (Ley de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid) en lo relativo de intervención con familias con menores, que en su caso pudieran permitir la búsqueda de acuerdos consensuados e incluso susceptibles de aprobación judicial en trámite posterior.
- **Proyecto de apoyo a la valoración en la atención específica de familias con menores en situación de grave dificultad en el ámbito socio-familiar,** del Centro de Servicios Sociales, incorporándose los profesionales a las tareas de investigación y análisis para la intervención en red del mismo. Se garantizará la atención de, al menos, 30 unidades familiares/mes.

CLAUSULA 3ª.- FUNCIONAMIENTO Y GESTION DEL SERVICIO: PROCEDIMIENTOS, COORDINACION, SEGUIMIENTO Y EVALUACION.

3.1.- ACCESO AL CAIF.-

Existirán dos vías:

***Demanda familiar y/o Institucional:** acceso directo para recibir atención general o virtual, disponible para cualquier/a ciudadano o instituciones/Entidades del Municipio.

***A propuesta de equipo técnico del Dpto. de Servicios Sociales,** para el **Proyecto de apoyo a la valoración en la atención específica de familias con menores en situación de grave dificultad ámbito socio-familiar.**

3.2.- COORDINACIÓN DEL SERVICIO.-

Las relaciones técnicas a desarrollar en el Contrato entre el Adjudicatario y el Excmo. Ayuntamiento de Alcalá de Henares, se canalizarán a través de la Concejalía y el Departamento de Servicios Sociales.

Dadas las características de la población beneficiaria, se considera indispensable la prestación del Servicio en un clima de confianza y seguridad que va más allá de la mera ejecución mecánica de las prestaciones.

El personal Técnico Municipal será el encargado de supervisar las condiciones de funcionamiento del Servicio con carácter general y de cada uno de los mismos e igualmente serán los encargados de la evaluación del Servicio, de los cambios derivados de ella y de la conclusión de éste. El Ayuntamiento designará un Técnico de Servicios sociales como responsable del Programa así como Trabajadores Sociales responsables de la supervisión de los distintos Proyectos familiares.



La empresa/entidad adjudicataria designará **un/a coordinador/a del Servicio**, que debe ser un profesional con titulación universitaria en materia de Servicios Sociales y debidamente cualificado, para el desempeño de las funciones de planificación, dirección, coordinación, desarrollo y evaluación del cumplimiento de los objetivos. El/la coordinador/a del Servicio será, durante todo el período de ejecución del contrato, el/a interlocutor/a válido en las relaciones entre la empresa/entidad adjudicataria y el Departamento de Servicios Sociales debiendo informar o dar parte al mismo de todas las cuestiones que deriven de la gestión del servicio que se ha contratado. Asumirá y dará las órdenes oportunas al personal con el objeto de cubrir las prestaciones que determinen los Técnicos de Servicios Sociales, en soportes y documentos acordados previamente y en las condiciones establecidas en estas Cláusulas.

Existirán reuniones periódicas (mensuales o con la periodicidad establecido por el Ayuntamiento) en el Centro de Servicios Sociales, donde participarán tanto el Coordinador del servicio del Adjudicatario como el personal Técnico Municipal, con objeto de coordinar intervenciones tanto a nivel general como particular de cada servicio, hacer entrega de las Altas, Bajas, Incidencias, Informes, listados solicitados, etc., en plantillas previamente acordadas.

Cualquier modificación o incidencia que menoscabe o cambie las condiciones de un servicio, deberá seguir las instrucciones de Gestión y Coordinación interprofesional entre el Adjudicatario y los Servicios Sociales.

El Adjudicatario colaborará con el Ayuntamiento en la difusión de información de interés para los usuarios o comunicaciones oficiales, a través de cada servicio.

3.3.-SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.-

Cada usuario/a o familia en intervención individual/familiar, debe contar con un **Expediente** que contenga la atención prestada, así como la valoración y evaluación inicial, los objetivos operativos a conseguir, las actividades a desarrollar, su temporalidad, y los sistemas de evaluación establecidos (informes de seguimiento, evaluación y baja, documentación).

El desarrollo global del Programa serán objeto de seguimiento por los/as Técnicos de Servicios Sociales, debiendo el Adjudicatario remitir a los mismos cuantos datos o informes le sean requeridos al respecto, ajustándose su contenido, estructura y soporte a las instrucciones del requerimiento.

3.4.- LUGAR DE REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.-

El desarrollo de la atención tendrá lugar en el territorio comprendido en el Municipio de Alcalá de Henares:

- A) Sede administrativa y general de actividades: **local de titularidad municipal**, actualmente sito en la C/ Torrelaguna 21:

20 ENE. 2014

- Los gastos de electricidad y agua corren a cargo del Ayuntamiento.
- La Entidad Adjudicataria deberá cubrir los gastos correspondientes a los gastos de mantenimiento de las instalaciones y limpieza así como los derivados de la Comunidad del Inmueble.
- La Entidad Adjudicataria deberá aportar el mobiliario necesario para la adecuada ejecución del Programa y, en todo caso, mantener/reponer el aportado por el Ayuntamiento.

B) Ejecución de actuaciones:

- En el citado local municipal.
- En el propio Centro de Servicios Sociales
- En el domicilio de los usuarios.
- En otros locales o instalaciones establecidos en función de actividades grupales, formativas, especiales y/o coyunturales

2.5. HORARIOS.-

Las atenciones se desarrollarán, con carácter general, de **lunes a viernes entre las 10:00 y las 19:00 hrs.** En todo caso, se facilitarán horarios de atención especial en aquellos casos que específicamente requiera el Excmo. Ayuntamiento o se valore por parte del Equipo.

3.4.- EVALUACIÓN GENERAL DEL SERVICIO.-

Existirá una evaluación continua de cada Proyecto y un informe de evaluación final a su cierre, dentro del **mapa de procesos o protocolo de actividades del Servicio**, que definirá los itinerarios, coberturas y tiempos generales establecidos para cada actividad.

El Adjudicatario elaborará y entregará al Área de Servicios Sociales, una **Memoria Anual** descriptiva y cualitativa, de desarrollo y ejecución del Servicio, previamente acordada con los Técnicos municipales. Se presentará en formato digital, antes de la finalización los dos primeros meses del año natural siguiente.

Asimismo, en los meses de Julio y Enero, presentará un **Informe cuantitativo o Memoria descriptiva** del estado de los servicios durante el **primer y segundo semestre del año**, respectivamente, con diseño previamente acordado con el Área de Servicios Sociales.



CLAUSULA 4ª.- MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES A APORTAR POR EL ADJUDICATARIO.

El Adjudicatario aportará la **totalidad de los medios personales y materiales** necesarios para la realización y desarrollo del Servicio y, aquellos exigidos específicamente en estos Pliegos. **Estará obligada especialmente a aportar aquellos que especifique la Ley de Riesgos Laborales.**

La entidad prestadora del servicio debe en todo caso contar con:

4.1.-Medios Personales:

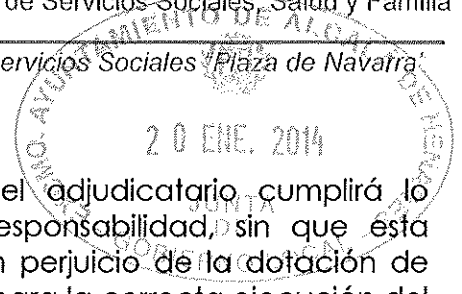
La entidad aportará los **técnicos necesarios cualificados para desarrollar los objetivos y proyectos previstos** en el presente Pliego, con las siguientes condiciones básicas:

- número suficiente para atender el volumen poblacional del Municipio de Alcalá de Henares, en la atención general,
- número suficiente de profesionales específicos con capacidad de atender a las familias de cada uno de los Proyectos,
- cualificación específica y técnica (acreditación de titulación suficiente),
- acreditación específica vinculada a normativa exigida (Mediación Familiar).

El Adjudicatario aplicará en el diseño del Programa presentado, la vinculación de los profesionales con cada uno de los proyectos.

El Adjudicatario contará con el personal suficiente para el desarrollo del Servicio, con la obligatoriedad de lo siguiente:

- El personal del Adjudicatario estará sometido al poder de dirección y organización del Adjudicatario (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) y a todo el ámbito y orden legalmente establecido. El adjudicatario será el único obligado y responsable del cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y Tributaria. El contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad e higiene en el trabajo, quedando la Administración exonerada de responsabilidad por este incumplimiento.
- En ningún supuesto, el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, se subrogará en las relaciones contractuales entre el contratista y el personal del Adjudicatario, ya sea por extinción de la sociedad, quiebra, suspensión de pagos o cualquier otra causa. Los medios humanos que sea preciso contratar para la ejecución del objeto del presente contrato serán por cuenta del contratista, siendo de su exclusiva responsabilidad el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales, sin que en ningún caso exista vinculación alguna de este personal con el ayuntamiento. En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal



con ocasión de la prestación del Servicio, el adjudicatario cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes, bajo su responsabilidad, sin que esta alcance en modo alguno al Ayuntamiento. Sin perjuicio de la dotación de personal que el Adjudicatario estime necesario para la correcta ejecución del trabajo, el Adjudicatario dispondrá del equipo mínimo estable fijado en el presente pliego durante toda la duración del contrato y que deberá responder al perfil que así mismo se indica, siendo responsable el contratista de impartir la formación a dicho personal. Dada la naturaleza del contrato, el Adjudicatario garantizará siempre el objeto del contrato frente a cualquier incidencia relacionada con el personal, incluyendo las situaciones de conflicto laboral.

- El Adjudicatario mantendrá el suficiente personal contratado y formado, para posibles sustituciones o aumento de las necesidades del servicio. El adjudicatario se compromete a retirar, temporal o definitivamente, aquellos trabajadores que no sean idóneos o aquellos cuya evaluación desfavorable suponga un riesgo de deterioro de calidad del servicio.

4.2.-Medios Materiales:

- La Entidad adjudicataria aportará la totalidad de los **medios y materiales** necesarios para la realización y desarrollo del Programa, entre los que se encuentra el **material informático (ordenadores e impresoras) y de comunicaciones (teléfono, fax) con los usuarios y los/as Técnicos de Servicios Sociales.**
- Además, la Entidad Adjudicataria facilitará **correo electrónico**, para poder mantener una constante e inmediata comunicación con los profesionales del Centro de Servicios Sociales.
- La Entidad Adjudicataria deberá aportar el mobiliario adaptado para la adecuada ejecución del Programa y mantener/reponer el aportado por el Ayuntamiento. A la finalización del Contrato todos ellos deberán ser inventariados y entregados a la Concejalía responsable del Departamento de Servicios Sociales, no pudiendo la Entidad o Empresa adjudicataria disponer, en modo alguno, de los mismos.
- La Entidad adjudicataria se hará cargo de los gastos imputables correspondientes al **mantenimiento** de las instalaciones Municipales utilizadas como sede (reparaciones de pintura, fontanería, electricidad, carpintería y similares), correspondiéndole mantenerlo en perfectas condiciones de salubridad, así como los gastos que se deriven de la Comunidad del Inmueble.
- El Adjudicatario deberá suscribir a su cargo un **Contrato de Seguro específico para la Gestión del Servicio** y para la cobertura de los siguientes riesgos, como mínimo:

20 ENE. 2014

- Daños en los usuarios o en sus bienes que deriven del funcionamiento del Servicio y/o daños a terceros y que deriven de la prestación de los Servicios del Centro tanto dentro como fuera de él.
 - Daños a las personas y a los bienes de terceros, a los profesionales y en general a cualquier persona dependiente del Servicio.
 - Daños al contenido o bienes materiales existentes para la prestación del Servicio, tanto de titularidad municipal como de la propia Entidad.
- El Adjudicatario deberá contemplar las **medidas de seguridad** necesarias para tratar de evitar la comisión de actos vandálicos o robos en el local habilitado para el desarrollo del Programa, tales como instalación de alarmas o cualquier otro tipo de medidas disuasorias. Habilitará los medios para reponer con carácter inmediato el material sustraído.
- El Adjudicatario, como encargado del tratamiento de los datos personales de los usuarios/as, deberá disponer de un **Programa Informático** en la que queden recogidos todos los datos de identificación, condiciones del servicio e incidencias, manteniéndose en todo momento actualizada para garantizar la inmediata transmisión de datos, así como la elaboración de la Memoria semestral y anual del Programa o favorecer las inspecciones que pueda realizar el Ayuntamiento en relación con el funcionamiento del Programa. Todos los archivos, al contener datos de carácter personal y constituirse el Adjudicatario en **encargado del tratamiento de los datos**, deberán seguir las obligaciones derivadas de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.
- El Adjudicatario, como encargado del diseño y actualización continua de una **Página Web específica del Programa** deberá disponer del Equipo informático adecuado y las conexiones telefónicas adecuadas.
- El importe del contrato, considera incluidos los costes referidos a los medios personales y materiales necesarios para la prestación del contrato. En los tipos de licitación se consideran incluidos los costes de la organización técnico-empresarial, elaboración de los proyectos, personal de los servicios y material para su ejecución, así como las sustituciones y bajas temporales del personal; gastos generales, financieros e impuestos, así como el beneficio industrial de los programas y actividades contratados.

CLÁUSULA 5ª. - UTILIZACIÓN DE SOPORTES Y MATERIALES TÉCNICOS.

La documentación, publicaciones y soportes informáticos que utilice y/o aporte el Adjudicatario/Entidad para el desarrollo del Servicio, estarán en todo momento a disposición del Departamento de Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Alcalá de Henares y cualquier utilización con fines distintos a los habituales deberá contar con la autorización previa de la Concejalía responsable de Servicios Sociales.

20 ENE. 2014

A la finalización del Contrato los materiales técnicos que se indique, y específicamente los que contengan datos de los usuarios deberán ser entregados a la Concejalía responsable del Departamento de Servicios Sociales, no pudiendo el Adjudicatario o Empresa disponer, en modo alguno, de los mismos.

Todos los estudios y documentos elaborados durante la ejecución del presente contrato serán propiedad del Ayuntamiento.

En la documentación y en los medios a utilizar para la realización del Servicio, así como en aquellos que formen parte importante de la ejecución de éste, se utilizará siempre el Membrete oficial, Escudo, etc., identificativos que plantee la Concejalía y/o Departamento de Servicios Sociales, figurando en un margen la identificación del Adjudicatario/Entidad como del Servicio.

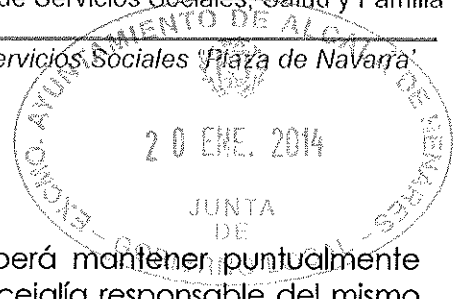
CLÁUSULA 6ª.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El Adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con el funcionamiento y desarrollo del Servicio guardarán secreto profesional sobre las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso durante la vigencia del Contrato e incluso después de finalizar el plazo contractual, y estarán obligados a no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia de la ejecución del Contrato.

La totalidad del Personal de la empresa adjudicataria tendrá acceso o utilizará los datos del/la usuario (de cualquier tipo) única y exclusivamente para los fines directos de la prestación del servicio, por lo que se ejecutarán las sanciones previstas en el caso de infracciones en el desarrollo del servicio y las de la legislación general cuando se trate de infracciones que le correspondan o una vez finalizada la adjudicación.

El Adjudicatario se comprometerá expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la **Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos** de carácter personal y en el Real decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

El licitador aportará una **memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada**. Asimismo, el Adjudicatario, como **encargado del tratamiento de los datos**, deberá comunicar a la Concejalía, la persona o personas que serán directamente responsables de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.



CLÁUSULA 7ª.- PREVISIONES EN CASO DE HUELGA.

En el caso de Huelga legal, el adjudicatario deberá mantener puntualmente informado al Departamento de Servicios Sociales y Concejalía responsable del mismo sobre la incidencia de la misma en el desarrollo del Servicio. La Concejalía podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por el adjudicatario en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en el normal desarrollo del Servicio.

CLÁUSULA 8ª.- OBLIGACIONES DERIVADAS DE PROYECTOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES VINCULADOS AL SERVICIO.-

El Adjudicatario/Empresa vendrá obligado a desarrollar y cumplir con los acuerdos y compromisos derivados de Convenios y/o Proyectos que el Departamento y la Concejalía de Servicios Sociales haya acordado y que tengan vinculación con el Proyecto.

CLÁUSULA 9ª.- PRECIO Y REVISION DEL CONTRATO -

Los precios establecidos para la prestación del Servicio serán los que corresponden a la valoración económica que incluye los gastos totales (Medios de personal y medios materiales, Actividades, mantenimiento y obligaciones del uso del local, beneficio industrial y restantes costes implicados en la prestación del servicio) :

<input type="checkbox"/> IMPORTE PROGRAMA	190.909,10 €/año
<input type="checkbox"/> IVA 10%	19.090,90 €/año
<input type="checkbox"/> COSTE TOTAL PROGRAMA :	210.000 €/Año

En los tipos de licitación se consideran incluidos los costes de la organización técnico-empresarial, elaboración de los proyectos, personal de los servicios y material para su ejecución, así como las sustituciones y bajas temporales del personal; gastos generales, financieros e impuestos, así como el beneficio industrial de los programas y actividades contratados.

No obstante, y en virtud de que se produzca la ampliación de los conciertos y/o convenios que el Ayuntamiento de Alcalá de Henares suscriba para el desarrollo de este Programa con otros Organismos, así como en caso de incremento del Presupuesto Municipal, los Servicios serán objeto de ampliación y, por tanto, la Entidad adjudicataria vendrá obligada a aportar los medios materiales y personales suficientes para asumir las prestaciones derivadas de una posible ampliación que deberá tener las mismas características en cuanto a los profesionales y actividades que el existente en el momento de adjudicación, siendo de dependencia exclusiva de la Entidad.

20 ENE. 2014

Los precios se revisarán anualmente de acuerdo con la variación que experimente el IPC no pudiendo superar dicha revisión el 85% de la variación experimentada por el referido índice.

Una vez finalizado el contrato en su periodo inicial o en sus prórrogas podrá acordarse por la Junta de Gobierno Local la continuidad del servicio por un periodo máximo de tres meses.

CLÁUSULA 10ª.- VIGENCIA DEL CONTRATO.

La vigencia del presente contrato comenzará al día siguiente de su firma y tendrá una duración de **dos años** a contar desde dicha fecha. Se podrá prorrogar por mutuo acuerdo de las partes antes de su finalización de forma anual hasta un máximo de una prórroga.

Una vez finalizado el Contrato en su período inicial o en sus prórrogas, podrá acordarse por la Junta de Gobierno Local la continuidad del Servicio por un período máximo de 3 meses.

CLÁUSULA 11ª.- FACTURACION DEL SERVICIO. -

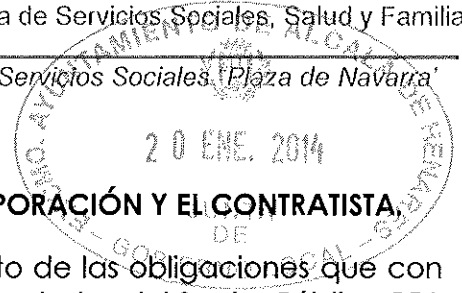
La facturación se realizará con **carácter mensual** y se corresponderá a la cuantía del contrato dividida entre los doce meses del año en cuantía igual a cada mes y en la que se recogen los costes establecidos.

Se presentará la factura con fecha igual o posterior en el registro municipal remitiéndose posteriormente al área de Servicios Sociales que suscribirá previamente el técnico Jefe del Servicio con el conforme del Concejal procediendo a los trámites administrativos reglamentarios.

Se tramitará el pago al Adjudicatario de los Servicios prestados, mediante la presentación de las correspondientes Certificaciones mensuales de los trabajos efectuados expedidas por los Servicios técnicos municipales y aprobadas por la corporación.

El abono de las citadas facturas, en caso de conformidad del Servicio, se realizará una vez ejecutados los trámites contables establecidos legalmente (Comprobación, Remisión al área económica y posterior aprobación por la Junta de Gobierno), a partir de los cuales computarán las mismas.

Por el Departamento de Servicios Sociales se realizará el seguimiento específico de los costes del Servicio y concretamente de Mantenimiento y Actividades para lo cual podrá exigirse la presentación de documentos acreditativos ya sea de forma mensual acompañando a la factura como de forma esporádica o por razones vinculadas al desarrollo de las actividades previstas en el Pliego o incorporadas en la oferta de la entidad adjudicataria.



CLÁUSULA 12ª.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA CORPORACIÓN Y EL CONTRATISTA.

El Adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las obligaciones que con carácter general en el Texto Refundido de la Ley de contratos del Sector Público RDL 3/2011 de 14 de noviembre y las siguientes:

1. Prestar el Servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas y mediante el abono, en su caso, de la contraprestación económica comprendida en las condiciones estipuladas.
2. Cuidar del buen orden del Servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones sin perjuicio de los poderes de policía a los que se refiere el artículo 155.
3. Indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del Servicio, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables a la Administración.

Potestades del Ayuntamiento.-

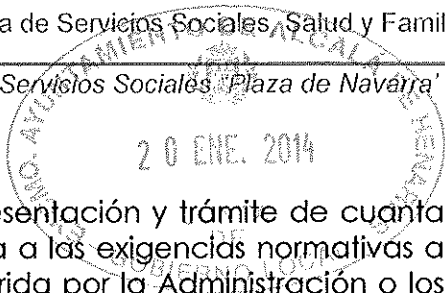
1. Ordenar las modificaciones en la prestación que aconsejare el interés del servicio y entre otras: "La variación en la calidad, cantidad, tiempo y lugar de las prestaciones en que el servicio consista".
2. Fiscalizar la Gestión del contratista a cuyo efecto podrá inspeccionar el servicio y la documentación relacionada con el mismo y dictar las órdenes para mantener o restablecer la debida prestación.
3. Imponer al contratista las correcciones pertinentes por razón de las infracciones que cometiere.
4. Rescatar el Servicio.
5. Suprimir el Servicio.

Cualquier otra que se establezca en la legislación vigente.

Otras Obligaciones del Adjudicatario.-

El Contratista vendrá obligado a:

1. Remitir al Ayuntamiento una memoria anual del desarrollo del servicio con aquellos datos requeridos por el Departamento de Servicios Sociales y en el plazo establecido en estos pliegos (antes de finalizar el mes de febrero de cada año).



2. El Adjudicatario estará obligada a la presentación y trámite de cuanta documentación sea necesaria para adecuarla a las exigencias normativas a que hubiere lugar y para las cuales sea requerida por la Administración o los Servicios Municipales.
3. No podrá el adjudicatario del servicio subarrendar, ceder o traspasar los derechos y obligaciones dimanantes del contrato sin autorización del Ayuntamiento, siendo la infracción de lo aquí expuesto causa de resolución del contrato.

CLÁUSULA 13ª.- RELACIONES CON EL USUARIO.

- El Adjudicatario deberá permitir el goce del servicio a toda persona que cumpla los requisitos dispuestos reglamentariamente y que esté comprendido en las órdenes de la prestación (según las indicaciones del Excmo. Ayuntamiento), quien a todos los efectos será considerado usuario del Servicio municipal.
- Dadas las características de los usuarios a atender y en muchos casos su especial vulnerabilidad, el Adjudicatario y el personal que presta la atención, deberán eludir todo conflicto personal con los usuarios, informando expresamente a través de los canales de coordinación antes descritos, de todo incidente al Ayuntamiento.
- El Adjudicatario deberá cumplir las medidas de Seguridad e Higiene establecidas en la legislación vigente, velará para que su personal las cumpla y estará igualmente obligada a que el personal adscrito al Servicio mantenga siempre inexcusablemente el secreto profesional.
- En general, deberá realizar sus funciones con relación al/la usuario de conformidad a las reglas de buena fe y diligencia.
- El personal que tenga relación directa o indirecta con el funcionamiento y desarrollo del Servicio guardará secreto profesional sobre las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso siendo expresamente objeto de sanción el abuso de confianza en base al conocimiento de la situación del/la usuario atendido.

CLÁUSULA 14ª.- RÉGIMEN SANCIONADOR.

El correspondiente a la normativa vigente, y específicamente se señala:

FALTAS

- ✓ Faltas Leves. - Serán faltas leves del Adjudicatario en el desarrollo del Servicio:



- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
 - La ligera incorrección con los usuarios.
 - En general, la falta de puntualidad o el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido excusable.
 - Las sustituciones excesivas e injustificadas del personal que presta el servicio.
- ✓ Faltas Graves.- Son faltas graves imputables al Adjudicatario:
- El abandono del Servicio, las faltas repetidas de puntualidad, la negligencia o descuido continuado.
 - El trato vejatorio al/la usuario, salvo que revistiese características tales que le calificasen como de muy grave. El abuso de confianza.
 - La falsedad o falsificación de los servicios. La comisión de tres faltas leves en el transcurso del año.
 - El incumplimiento grave de los deberes y obligaciones con el/la usuario relacionado con la inacción en casos denunciados con el uso abusivo de confianza o utilización de datos de trabajadores de la empresa con usuarios del servicio.
 - El no guardar el debido sigilo respecto de los asuntos que se conozcan en razón del servicio prestado y que perjudique al/la usuario o se utilicen en provecho propio, tanto por parte de la empresa como de los trabajadores de la misma.
- ✓ Faltas Muy Graves.- Son faltas muy graves del Adjudicatario en el desarrollo del servicio las siguientes:
- La acumulación o reiteración de tres faltas graves cometidas en el transcurso de un año.
 - La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del servicio, tanto en su calidad como en su cantidad.
 - La negativa infundada a realizar los servicios o tareas ordenados por escrito por los Técnicos Municipales, siempre que ésta sea una actitud directamente imputable al Adjudicatario o a sus directivos responsables.



- El cobro a los usuarios de cantidades superiores a las establecidas por el Ayuntamiento.
- Cualquier conducta constitutiva de delito, especialmente las coacciones y robo a los usuarios y el abuso de confianza con los mismos.
- Las ofensas verbales o físicas o el trato vejatorio grave al/la usuario.
- En general, las acciones u omisiones que supongan infracción o incumplimiento del servicio objeto del contrato y las características del mismo que se opongan manifiesta o notoriamente a este pliego.

Sanciones:

- ✓ La comisión de cualquier falta leve dará lugar, con audiencia previa del adjudicatario, al apercibimiento del Adjudicatario contratante.
- ✓ La comisión de cualquier falta grave dará lugar a la instrucción del expediente correspondiente por el/la Concejal/a de Servicios Sociales, con audiencia de el Adjudicatario Contratante, a la imposición de la sanción económica estipulada por la normativa vigente y a la reparación del daño causado, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad a que el hecho diere lugar.
- ✓ La comisión de falta muy grave dará lugar, a la instrucción del expediente correspondiente por el/la Concejal/a de Servicios Sociales, con audiencia de el Adjudicatario Contratante, a la imposición de la sanción económica estipulada por la normativa vigente y a la reparación del daño causado, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad a que el hecho diere lugar y/o a la revocación del contrato.
- ✓ La reiteración en el plazo de 3 faltas de las calificadas como muy graves, dará lugar a la revocación del contrato, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar.

CLÁUSULA 15ª.- CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

Serán causas de resolución del presente Contrato, las siguientes:

El incumplimiento de forma reiterada de las Obligaciones estipuladas en el Desarrollo del Contrato de Prestación del Servicio

La no dispensación de los servicios, la falta de calidad y continuidad en los Servicios contratados, así como las modificaciones en la plantilla que no se correspondan con la ofertada en la adjudicación.



Cualquier grado de obstaculización para la comprobación o inspección por parte del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

Y cualquier otra de las contenidas en la legislación vigente aplicable a este caso.

Alcalá de Henares a 16 de Diciembre de 2013

A handwritten signature in black ink, appearing to read "E. Meira García".

Fdo. Elisa E. Meira García
Jefe Departamento Servicios Sociales



ANEXO I.-REQUISITOS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO.

Para concurrir a la licitación, los licitadores deberán presentar la documentación que a continuación se relaciona:

1- Documentación de Valoración de la Solvencia Técnica. -

En la que se contenga lo que a continuación se refiere en conformidad con lo dispuesto en el artículo 78 del RDL 3/2011 y que tendrá igualmente la consideración de criterios para la selección de las Empresas que podrán acceder a la adjudicación del contrato:

- Relación de Servicios gestionados de la tipología del Servicio licitado (Programas de Servicios Sociales destinados a la Atención de familias y Menores), realizados en los últimos cinco años que incluya importe facturado para cada año natural de vigencia, fechas de inicio y de finalización y el destinatario público o privado de los mismos.—El importe mínimo anual facturado no podrá ser inferior a 100.000. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán con las correspondientes certificaciones, expedidas o visadas por el Órgano competente cuando el destinatario sea una Entidad Pública y, en el caso de destinatario privado, mediante la certificación correspondiente.
- Estructura organizativa justificativa de la viabilidad del cumplimiento de los compromisos a adquirir en la adjudicación de estos Servicios con indicación del personal técnico o de las unidades técnicas integradas o no en la empresa participante en el contrato especialmente aquellos encargados del control de calidad, tanto en la responsabilidad jurídica, como en la técnica y económica.

2- Proyecto de Gestión y Desarrollo del Servicio.

En el que se contemplarán específicamente los apartados siguientes:

1.-Aspectos generales del funcionamiento y modelo de gestión del Servicio.

- **Organización de la Entidad del Adjudicatario:** estructura organizativa y capacitación de la misma. Características de los servicios gestionados por la Entidad. Certificación de calidad. Sistemas de protección de datos.
- **Garantía de aportación y gestión de los equipamientos y recursos aportados** para el desarrollo del Servicio. Equipamiento material y de personal.



2.- Proyecto de Organización del Servicio.- Con relación con lo descrito en las presentes cláusulas a este respecto, se contemplarán específicamente los apartados siguientes:

➤ **Descripción y desarrollo general de Programa, que contemple:**

1.- Organización del Servicio.- En relación a las actuaciones descritas en las presentes cláusulas a este respecto y en lo relativo al Programa de Atención. Relación del personal que intervendrá en la prestación del servicio objeto del contrato, acreditando su titulación y formación específica: Técnicos directamente implicados, Coordinador, etc.

2.-Descripción específica de los equipamientos y recursos aportados para el desarrollo del Servicio. Equipamiento material.

3.-Evaluación y sistemas de seguimiento y control.- Modelos de recogida de datos, sistemas y periodicidad. Soportes documentales e informáticos (Base de Datos). Indicadores de evaluación. Memoria descriptiva (semestral) y cualitativa (anual). Informe anual de seguimiento y evaluación de cada usuario/a.

4.-Modelos y soportes documentales de los distintos procesos previstos en los Pliegos: Planificación, fichas, modelos de informe, de memoria, etc.

■ **Descripción y desarrollo de los Proyectos específicos:**

- Proyecto de atención general a la población del Municipio
- Proyecto para favorecer una convivencia saludable en el entorno socio-familiar.
- Proyecto de Mediación Familiar.
- Proyecto de apoyo a la valoración de la atención específica de familia

3.- Mejoras adicionales relacionadas con el objeto del contrato.

A aportar por el contratista sin coste alguno para el Ayuntamiento. Se especificarán según lo que aparece en los criterios de valoración.

Nota: Con el fin de realizar una valoración equilibrada de las ofertas, se deberá presentar los puntos especificados en los apartados en el mismo orden y con la misma denominación de la que aparece en los criterios de valoración de las ofertas. Toda documentación que no se refiera a lo reseñado será desestimada en la valoración.

El proyecto deberá presentarse en papel y en soporte digital



ANEXO II.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO.-

A) CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE LA APLICACION DE FORMULAS O DE APRECIACION DIRECTA.-

Puntuación máxima 75 puntos

1.- Propuesta económica.-

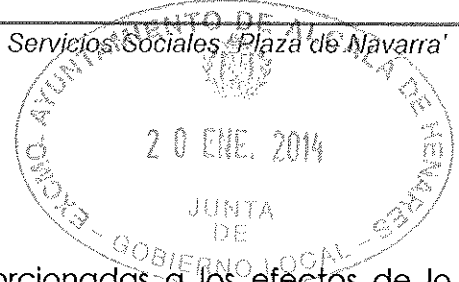
Puntuación máxima 55 puntos

Para la valoración de este criterio se considerarán las ofertas a partir de una baja de la licitación mediante la siguiente fórmula:

Precio tipo de licitación :	P
Ofertas presentadas en la licitación:	O ₁ ...O _s ...O _n

Cálculo del porcentaje de baja:	$[(P - O_s) / P] \times 100$
---------------------------------	------------------------------

- | |
|---|
| <p>1.- El porcentaje de baja se redondeará con dos decimales, efectuándose dicho redondeo en atención al importe del tercer decimal, si es inferior a 0,005 se redondeará a la baja, mientras que si es superior o igual a 0,005 se redondeará al alza.</p> |
| <p>2.- El porcentaje de baja se transformará en la puntuación mediante su equivalente exacto en puntos hasta un máximo de 55 puntos.</p> |
| <p>3.- Las ofertas que se hagan al precio tipo de licitación recibirán 0 puntos, y las ofertas que realicen una baja igual o superior a 55 %, recibirán un total de 55 puntos.</p> |
| <p>4.- Se considerarán bajas temerarias o desproporcionadas cuando existan más de un criterio objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales. • Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta. • Cuando concurren tres o más licitadores, las que sean inferiores en más de 20 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. |



Valoración:

Se considerarán bajas temerarias o desproporcionadas a los efectos de lo establecido en el artículo 152 del Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

- Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
- Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
- Cuando concurren tres o más licitadores, las que sean inferiores en más de 20 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.

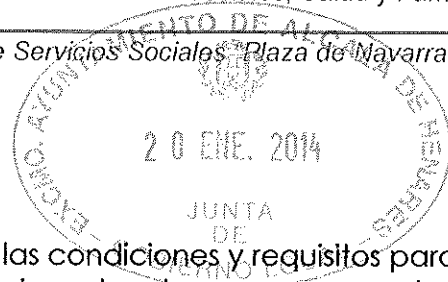
CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE	FORMA DE VALORACIÓN	PONDERACIÓN
Oferta económica	Aplicación de la fórmula arriba expuesta	De 0 a 55 puntos

2.- Oferta económica: Incremento de Servicios destinados a la mejora de la atención de usuarios sobre los establecidos en el Pliego.

Puntuación máxima 20 puntos

- Incremento de atenciones y proyectos:** sobre las establecidas en el pliego.

1.- <u>Servicio de asesoramiento legal a las familias: Atención en ámbito legal especializado en familias.</u>	Ratio: cada 10 familias atendidas supondrá 1 punto.	De 0 a 15 puntos
2.- <u>Proyecto/Talleres de prevención de conductas violentas en el ámbito escolar</u>	Ratio: Cada taller ofertado supondrá 0,50 puntos.	De 0 a 5 puntos



Justificación del criterio: El presente pliego establece las condiciones y requisitos para garantizar la cobertura suficiente del programa /Servicio a ejecutar y que responden a las necesidades detectadas en la población objeto de atención del mismo; si bien se considera necesario plantear la posibilidad de incremento de proyectos, sin afectar a la calidad de atención del mismo. Es de señalar que tanto la asesoría jurídica como la intervención en el ámbito escolar son ejes complementarios que, en muchos casos son importantes para la atención a las familias en la dotación planteada.

B) CRITERIOS QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR.-

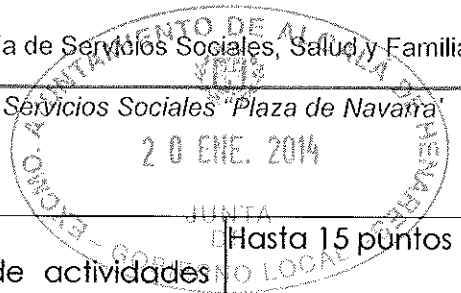
Puntuación máxima 25 puntos

VALORACION DE LA PROPUESTA DE GESTIÓN ORGANIZATIVA, TECNICA Y DE MEDIOS DISPONIBLES que se desglosa de la forma siguiente:

1.-Organización y medios materiales adscritos al cumplimiento del Contrato y Desarrollo del Servicio:

Hasta 25 Puntos

CRITERIOS <u>NO</u> EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS	OBJETO DE VALORACIÓN	PONDERACIÓN
* Desarrollo general del Programa:	<ul style="list-style-type: none"> • Organización. • Descripción del Programa. • Modelos de evaluación y seguimiento. 	Hasta 5 puntos



<p><u>*Desarrollo de los distintos Proyecto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proyecto de atención general a la población del Municipio ➤ Proyecto para favorecer una convivencia saludable en el entorno socio-familiar. ➤ Proyecto de Mediación Familiar. ➤ Proyecto de apoyo a la valoración de la atención específica de familia 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de actividades vinculadas a los distintos proyectos. • Distribución de horarios en los distintos proyectos. • Formación y especialización del Personal que deberá ejecutar el Proyecto. 	<p>Hasta 15 puntos</p>
<p><u>*Mejoras:</u> Se tendrá en cuenta que estén enfocadas y directamente vinculadas con el servicio y la población del Municipio, integradas en actuaciones generales y que actúen como complementarias del mismo.</p>	<p>Se valorará preferentemente aspectos vinculados a la difusión general y accesibilidad del servicio a la población del Municipio. Semana de actividades de la familia.</p>	<p>Hasta 5 puntos</p>

Justificación del criterio: Las características especiales, **tanto del servicio a prestar como la de población diana**, hacen imprescindible valorar las estrategias de actuación (intervención) de las distintas empresas que concurren a la licitación y su concordancia con las líneas establecidas en los Pliegos técnicos, ya que los mismos están planteados como apoyo indispensable para la atención de usuarios, reconocidos en la normativa social.

Valoración:

Se tendrá en cuenta la concreción, concisión y claridad de la propuesta en cuanto a su justificación técnica, identificación del objeto del contrato, adecuación de sus contenidos y desarrollo del trabajo a ejecutar; si el programa presenta un modelo de evaluación de los elementos fundamentales del servicio que periódicamente han de ser analizados, para garantizar la continuidad y mejora del propio programa.